



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

CONTRATO TRT-AL 19/SJA N. 18/2020

Ref. Proad TRT19 n. 2.468/2019

**TERMO DE CONTRATO DE SUPORTE
TÉCNICO ESPECIALIZADO A SOFTWARES
DE LICENCIAMENTO *OPEN SOURCE* QUE
ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL
REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
E A EMPRESA TELTEC SOLUTIONS LTDA.**

CONTRATANTE: A União, por meio do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, estabelecido na Avenida da Paz, n. 2076, bairro Centro, na cidade de Maceió, Estado de Alagoas, inscrito no CNPJ sob o n.º 35.734.318/0001-80, neste ato representado por sua Presidente, Desembargadora ANNE HELENA FISCHER INOJOSA, brasileira, união estável, inscrita no CPF sob n. 094.014.824-20, portadora da Cédula de Identidade n. 869597 SSP/PE, residente e domiciliada nesta Capital.

CONTRATADA: A empresa **TELTEC SOLUTIONS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o 04.892.991/0001-15, estabelecida na Rua Miguel Daux, n.º 100, bairro Coqueiros, na cidade de Florianópolis/SC, CEP 88080-220, telefone (48) 30313450, e-mail teltec@teltecsolutions.com.br / leonardo@teltecsolutions.com.br, neste ato representada por seu Diretor Geral, Senhor DIEGO BRITES RAMOS, portador da carteira de identidade n.º 1.575.752, expedido pela SSP/SC, e inscrito no CPF/MF sob o n. 004.436.379-62, conforme doc. 30 do Proad TRT19 n. 2.468/2020.

Os CONTRATANTES resolvem celebrar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO ATO AUTORIZATIVO

A celebração deste contrato decorre da Ata de Registro de Preços n. 01/2020, do Pregão Eletrônico n.º 10601/2019-A do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, bem como da decisão exarada pela Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, que autorizou a presente contratação (doc. 59 do Proad TRT19 n. 2.468/2019).

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO DO CONTRATO

Constitui-se objeto da presente contratação de suporte técnico especializado a *softwares* de licenciamento *open source* utilizados na infraestrutura do PJe, incluindo tecnologias e ferramentas de infraestrutura ágil, nos regimes 24x7, com destaque para as categorias abaixo:

- a) servidor de aplicação JBoss (suporte);
- b) sistema operacional (suporte);
- c) solução de virtualização (suporte);
- d) solução de monitoramento do PJe (suporte).





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
2	Suporte aos <i>softwares open source</i> que sustentam a infraestrutura do PJe no regime 24x7 , com franquia de 40 chamados mensais.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

A prestação dos serviços obedecerá o seguinte:

I – Do início da prestação:

A prestação de serviços deverá iniciar a partir da notificação da Contratada acerca da assinatura do contrato.

II – Da especificidade dos serviços:

Os detalhes dos serviços encontram-se discriminados no Anexo V.

III – Dos Níveis Mínimos de Serviço:

1) Para o regime 24x7

Os atendimentos deverão ser prestados durante vinte e quatro horas por dia, de segunda a domingo, incluindo feriados e finais de semana. O contrato será regido pelos níveis de serviço (NS) abaixo.

2) Especificações de serviço:

Tabela A3 - Descrição da severidade dos chamados

Severidade	Descrição
1 - Baixa	Trata-se de situações em que não há perda de funcionalidade para os serviços e/ou sistemas.
2 - Média	Há perda de funcionalidade de serviços e sistemas de produção, mas as operações são mantidas, ainda que de modo restrito.
3 - Alta	Há serviços ou sistemas do ambiente de produção ¹ com paralisação total ou perda de dados. O sistema funciona, mas a operação fundamental para o negócio está comprometida, e a situação constitui-se em uma emergência. São exemplos típicos de chamados deste nível de criticidade: - Corrupção da base do sistema de arquivos; - Parada da função de assinatura dos documentos no PJe.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

3) Prazos de Atendimento

Deverão ser disponibilizados pela Contratada dois canais, no mínimo, para a abertura dos chamados: telefone e portal (sistema acessado via internet). Os prazos de atendimento deverão ser contabilizados a partir do final da ligação telefônica ou da conclusão do registro no sistema.

Tabela A4 - Prazos de atendimento

Severidade	Prazo de atendimento						Tolerância mensal de descumprimentos	Desconto por descumprimento	
	TMIA	TMSO			TMSDC				
		Tec. de alta complex.	Tec. de média complex.	Tec. de baixa complex.	Tec. de alta complex.	Tec. de média complex.			Tec. de baixa complex.
1	2h	54h	51h	48h	108h	101h	94h	1*	5%
2	1h	36h	30h	24h	72h	60h	48h	1**	20%
3	30min	24h	16h	8h	48h	32h	16h	0	25%

* Apenas quando o chamado envolver ao menos uma tecnologia de média ou alta complexidade.

** Apenas quando o problema envolver ao menos uma tecnologia de alta complexidade.

Entende-se por:

TMIA - Tempo máximo para o início do atendimento;

TMSO - Tempo máximo requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;

TMSDC - Tempo máximo para a solução definitiva do chamado, situação em que a causa raiz do problema é eliminada.

Observação: em caso de a falha ou o problema depender de terceiros, a contagem de tempo do chamado estipulada em contrato deverá ser suspensa durante o tratamento relativo a outro fornecedor ou contrato.

- Para a contabilização dos tempos de atendimento no regime 24x7 deverão ser descontados os finais de semana, feriados e, nos dias úteis, o período entre 0h1min e 5h59min.

- Os percentuais dos descontos por descumprimento irão incidir na fatura mensal.

IV- Requisitos Técnicos:

a) Para o serviço de suporte, até a assinatura do contrato, a Contratada deverá demonstrar que possui em seus quadros profissionais com as certificações e documentações relacionadas abaixo, obrigando-se a manter-se nessa condição durante toda a vigência do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

contrato:

- a.1) profissional(ais) com certificado(s) expedido(s) pela LPI (Linux Professional Institute) Nível II ou Red Hat Certified Engineer (RHCE);
- a.2) profissional(ais) com certificado(s) expedido(s) pela LPI (Linux Professional Institute) Nível III – LPIC3-300 – Mixed Environment;
- a.3) profissional(ais) com certificado(s) expedido(s) pela LPI (Linux Professional Institute) DEVOPS Tools Engineer - Exame 701;
- a.4) profissional(ais) com certificado(s) de conclusão de cursos expedidos pela REDHAT em Certified Jboss Administrador;
- a.5) profissional(ais) certificado em Certified Kubernetes Administrator (CKA);

b) também no momento da assinatura do contrato, para todos os profissionais citados acima, o vínculo com a empresa Contratada deverá ser comprovado mediante apresentação de cópia autenticada do contrato de trabalho ou CTPS;

c) no caso de cursos, a comprovação deve ser feita através do certificado de conclusão de curso emitido pela empresa mantenedora do software;

c.1) no caso específico da comprovação elencada nas alíneas “a.1”, “a.2” e “a.3”, será aceita carta emitida pelo referido instituto, declarando que o profissional possui os conhecimentos necessários acerca dos conteúdos exigidos na sua prova de certificação;

d) no caso de certificação, a comprovação poderá ser feita através de cópia do certificado emitido pelo órgão certificador ou através de ID para verificação online no website do órgão certificador;

e) no caso de contribuição em comunidades de software, a comprovação deverá ser feita por meio da indicação do nome do empregado, nome da lista, data da contribuição e cópia do e-mail que deu origem ao patch ou a correção proposta;

f) a Contratada deverá apresentar ao menos um profissional para cada certificação e um mesmo profissional poderá atender a mais de uma certificação.

Parágrafo único – Os prazos de adimplemento das obrigações admitem prorrogação nos casos especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8666/93, e a solicitação dilatória, que deverá ser sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, deverá ser recebida antes do encerramento dos prazos máximos, cabendo ao Contratante autorizar novo prazo.

CLÁUSULA QUARTA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

Nos termos das alíneas “a” e “b” do inciso I do art. 73 c/c o art. 69 da Lei nº 8.666/93, o objeto será recebido:

I – Do Recebimento Provisório Mensal

Realizado pelo Fiscal do Contrato, mediante emissão de Termo de Recebimento Provisório (Anexo I), com efeito de autorizar a liquidação.

II – Do Recebimento Definitivo Mensal



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Realizado pelo Setor de Liquidação e Análise da Despesa, mediante emissão de Atestado de Conformidade para Pagamento de Nota Fiscal (Anexo II).

III – Do Recebimento Definitivo Final

Ao final do contrato ou quando de sua prorrogação, com a finalidade de atestar o cumprimento dos termos e condições constantes do instrumento contratual sem pendências por parte da Contratada, a ser realizado em duas etapas:

a) pelo Gestor do Contrato, mediante emissão de Termo de Recebimento Definitivo (Anexo III); e

b) pelo Setor de Liquidação e Análise da Despesa, mediante emissão de Termo Final de Conformidade (Anexo IV).

Parágrafo único – Para preenchimento do Atestado de Conformidade para Pagamento das notas fiscais, a Contratada deverá apresentar a nota fiscal ou nota fiscal/fatura corretamente preenchida.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

O contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir da data da assinatura, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, obedecido o período admitido na legislação em vigor (art. 57 da Lei nº 8.666/93).

§ 1º – O prazo de vigência não se confunde com o prazo de execução de que trata a cláusula terceira.

§ 2º - O Contratante convocará a Contratada para assinar termo aditivo ou instrumento equivalente dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666/93 e demais sanções administrativas dispostas na cláusula quinze, não restritivas a estas.

§ 3º – O início da contagem do prazo a qual refere-se o parágrafo anterior dar-se-á a partir do primeiro dia útil seguinte ao aviso eletrônico ou comunicação escrita encaminhada à Contratada. O ato convocatório será realizado preferencialmente via e-mail.

CLÁUSULA SEXTA – DAS PRERROGATIVAS DO CONTRATANTE

São as seguintes as prerrogativas da Administração, conferidas em razão do regime jurídico dos contratos administrativos instituídos pelo art. 58 da Lei nº 8.666/93, em relação a eles:

a) modificá-lo, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos da Contratada;

b) rescindi-lo, unilateralmente, nos casos especificados no inc. I do art. 79;

c) fiscalizar-lhe a execução;

d) aplicar sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do ajuste.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

A Contratada se obriga a:

a) observar e cumprir, estritamente, os termos da proposta e as condições ora estabelecidas, obedecendo a critérios e prazos acordados pelas exigências técnicas constantes do edital e deste termo;

b) manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

b.1) manter a regularidade fiscal e trabalhista durante todo o período contratual, sob pena de rescisão contratual e de execução da retenção sobre os créditos da empresa e/ou da eventual garantia, a título de multa, para ressarcimento dos valores e indenizações devidos à Administração, além das penalidades previstas em lei;

b.2) se for Optante pelo Simples Nacional deverá apresentar a Declaração, conforme modelo constante no Anexo IV da Instrução Normativa nº 1.234/2012 da Receita Federal do Brasil, no momento da apresentação da primeira nota fiscal/fatura decorrente da assinatura do contrato ou da prorrogação contratual;

b.3) informar imediatamente qualquer alteração da sua permanência no Simples Nacional;

c) prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato;

d) não divulgar ou armazenar em ambiente, físico ou lógico, externo ao do Contratante, as informações que a Contratada porventura tenha acesso em consequência dos atendimentos técnicos prestados ao Contratante;

e) obedecer, no que couber, aos princípios e normas de condutas estabelecidas no Código de Ética do Contratante.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O Contratante se obriga a:

a) acompanhar a execução do contrato, nos termos do inciso III do art. 58 c/c com o art. 67 da Lei nº 8.666/93, através dos responsáveis indicados na cláusula nona;

b) proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução do contrato, especialmente as condições indispensáveis para o acesso seguro ao ambiente;

c) efetuar os pagamentos devidos à Contratada nos prazos e condições ora estabelecidos.

CLÁUSULA NONA – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

As atividades de fiscalização e acompanhamento da execução dos contratos, em conformidade com as disposições contidas no inciso III do art. 58 c/c o art. 67 da Lei nº 8.666/93, e no art. 2º, inciso XII, alíneas “a”, “b” e “c” da Resolução CNJ 182/13, serão



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

executadas pelos servidores designados pela Administração do Tribunal.

§ 1º – Caberá ao Gestor do Contrato, as atribuições de:

- a) gerir a execução contratual;
- b) acompanhar e cobrar as ações de fiscalização efetuadas pelos fiscais;
- c) comunicar a Administração as possíveis anomalias, bem como as necessidades de prorrogação ou não dos contratos sob sua responsabilidade.

§ 2º – Caberá ao Fiscal Demandante, as atribuições de:

- a) fiscalizar os aspectos funcionais da solução;
- b) fiscalizar para garantir que a solução contratada esteja funcionando dentro das condições pré-estabelecidas em contrato.

§ 3º – Caberá ao Fiscal Técnico, as atribuições de:

- a) fiscalizar os aspectos técnicos da solução contratada;
- b) fiscalizar para garantir que a solução contratada esteja atendendo a todos os aspectos técnicos previstos em contrato.

§ 4º – Caberá ao Fiscais Administrativos, as atribuições de:

- a) fiscalizar os aspectos administrativos da execução do contrato, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;
- b) fiscalizar para garantir que a contratada apresente periodicamente a documentação fiscal exigida e necessárias para a liquidação.

§ 5º – A fiscalização exercida pelo Contratante não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da Contratada pela completa e perfeita execução do objeto contratual, tampouco restringe a responsabilidade integral e exclusiva da Contratada quanto à integralidade e à correção dos fornecimentos a que se obrigou, suas consequências e implicações perante terceiros, próximas ou remotas.

§ 6º – A Contratada declara aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo Contratante.

CLÁUSULA DEZ – DO PREÇO

O valor do presente contrato é de R\$ 179.640,00 (cento e setenta e nove mil, seiscentos e quarenta reais), assim discriminado:

Item	Quantidade	Valor Unitário Mensal(R\$)
2	12 meses	14.970,00



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Parágrafo único – Estão incluídas no preço todas as despesas relativas à consecução eficiente e integral do objeto deste contrato.

CLÁUSULA ONZE – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

A liquidação e o pagamento serão assim efetuados:

a) a Contratada deverá apresentar, mensalmente, o documento de cobrança corretamente preenchido, posteriormente ao período de prestação do serviço;

b) a nota fiscal e o respectivo Termo de Recebimento Provisório Mensal do objeto deverão ser encaminhados ao Setor de Análise e Liquidação e Pagamento do Contratante – SELAD, que providenciará a emissão de Atestado de Conformidade para Pagamento de Nota Fiscal (Anexo II);

c) o prazo para pagamento é de 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação da fatura e do respectivo Termo de Recebimento Definitivo Mensal;

d) para todos os fins, considera-se como data de pagamento, o dia da emissão da ordem bancária;

e) havendo erro na(s) nota(s) fiscal(s)/fatura(s) ou qualquer circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será restituída ou será comunicada a irregularidade à Contratada, interrompendo-se o prazo para pagamento até que esta providencie as medidas saneadoras;

f) os pagamentos serão realizados de acordo com o cronograma de desembolso do Governo Federal, em moeda corrente nacional, sendo retido na fonte os tributos e contribuições elencados na legislação vigente;

g) a Contratada será a responsável direta pelo faturamento a que se propõe, não podendo ser aceito documento de cobrança (nota fiscal/fatura) emitido por empresa com a raiz do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ diferente ao daquela, ainda que do mesmo grupo empresarial;

g.1) As Unidades responsáveis pela execução do objeto contratual e detentoras de numeração da raiz do CNPJ idêntica à da Contratada, divergindo somente o sufixo e dígito verificador, poderão emitir Nota Fiscal/Fatura, desde que satisfaçam as condições de habilitação e a regularidade fiscal exigida no processo;

h) a Contratada deverá apresentar, sempre que solicitado pelo Contratante, as certidões abaixo discriminadas:

- CRF – Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela CEF;
- Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida em conjunto pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.
- CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida pela Justiça do Trabalho; de sua sede; de sua sede;
- Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do seu domicílio ou de sua sede;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

- Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do seu domicílio ou de sua sede;

i) o descumprimento reiterado da obrigação da apresentação das certidões elencadas na alínea anterior e a manutenção em situação irregular perante as obrigações fiscais e trabalhistas poderão dar ensejo à rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/1993;

j) o Contratante poderá reter o pagamento dos valores referentes ao fornecimento realizado nas hipóteses da cláusula catorze, limitado ao valor do dano, ressalvada a possibilidade de rescisão contratual;

k) o Contratante reserva-se o direito de sustar o pagamento nos casos em que não efetuar o recebimento dos equipamentos por não atendimento às condições do edital e/ou da proposta;

l) o Contratante poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela Contratada, nos termos deste contrato;

m) no ato do pagamento será retido na fonte o Imposto sobre a Renda de Pessoa Jurídica, a contribuição sobre o lucro, a contribuição para a seguridade social (CONFINS) e a contribuição para O PIS/PASEP, todos da Secretaria da Receita Federal. No entanto, não recairá esta retenção sobre pessoas jurídicas que apresentarem a Declaração de Optante do Simples, conforme modelo constante no Anexo IV da Instrução Normativa nº. 1.234/2012, da Receita Federal ou cópia da Consulta ao Portal do Simples Nacional da apresentação da primeira nota fiscal/fatura decorrente de assinatura contratual e de prorrogação contratual;

n) se os valores do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, fica a Contratada obrigada a recolher a importância devida, via GRU, no prazo de até 10 (dez) dias contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União.

CLÁUSULA DOZE – DO REAJUSTE

Os preços constantes do contrato serão reajustados, respeitada a periodicidade mínima de um ano a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajuste, limitado o reajuste à variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou de outro índice que passe a substituí-lo, e na falta deste, em caráter excepcional, será admitida a adoção de índices gerais de preços de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{I - I_0}{I_0} \times P \text{ onde:}$$

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês de reajuste;

I₀ = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços/contrato;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

§ 1º – Em caso de ocorrência de deflação ou qualquer outro evento que possa implicar redução do valor contratual para adequá-lo aos preços de mercado, será provocada pelo Contratante mediante a apresentação de planilha com demonstração analítica da variação dos componentes dos custos do contrato no período correspondente, com vistas à definição do novo valor contratual a ser aplicado.

§ 2º – O valor e a data do reajuste serão informados no contrato mediante apostila.

CLÁUSULA TREZE – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O recurso para atender à despesa acima correrá por conta do orçamento próprio, Programa de Trabalho 002.122.0033.4256.0027 (Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho – Estado de Alagoas) - PRes 168236 (Manutenção e Gestão do Sistema de Tecnologia da Informação) - Natureza da Despesa 339040 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – PJ) e Nota de Empenho n. 2020NE000481, emitida em 3.9.2020.

CLÁUSULA CATORZE – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A Contratada é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante, *ex vi* do art. 70 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA QUINZE – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração poderá, garantida a ampla defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

§ 1º – Em razão do descumprimento dos níveis mínimos de serviço:

a) a impossibilidade de registro de chamados dentro do horário contratado deverá ser considerada descumprimento do nível mínimo de serviço com severidade 1;

b) o possível atraso para iniciar a execução dos serviços, cujo prazo deverá começar na assinatura do contrato:

b.1) atraso de 1 a 10 dias corridos: 1% do valor do anual do contrato por dia de atraso; contratual;

b.2) atraso de 11 a 20 dias corridos: 15% do valor anual do contrato;

b.3) atraso de mais de 21 dias corridos poderá resultar em rescisão contratual;

c) o não fornecimento do documento de cobrança corretamente preenchido até a data do vencimento, em até duas ocorrências a cada 12 meses, acarretará advertência. Caso sejam ultrapassadas as duas ocorrências, será aplicada multa de 5% ao valor mensal do contrato.

d) independentemente da severidade do chamado, o descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço resultará em punição indicada na tabela abaixo:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Quantidade de Descumprimentos Mensais			Penalidade
Severidade			
1	2	3 (crítico)	
5	4	-	Advertência
6	5	2	Multa de 10%
7	6	3	Multa de 15%
Mais de 7	Mais de 6	Mais de 3	Multa de 20% e a equipe de fiscalização deverá avaliar a conveniência de proceder o distrato

e) Na hipótese de reincidência nos casos que preveem a penalidade de advertência, em três meses seguidos ou em cinco alternados, a empresa será multada em 10% do valor mensal.

f) A indisponibilidade do registro de incidentes e do serviço de assistência técnica acarretará multa de 20% sobre o valor mensal e a equipe de fiscalização deverá avaliar a conveniência de proceder o distrato;

g) As multas terão como base de cálculo o valor a ser pago à contratada mensalmente e poderão ser descontadas do valor devido pelo contratante no mês corrente, até o limite do referido pagamento mensal.

§ 2º – Aos casos não previstos no § 1º, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

a) advertência, nos termos do inc. I do art. 87 da Lei nº 8.666/93, que será aplicada em caso de infrações que correspondam a pequenas irregularidades verificadas na execução do contrato, que venham ou não a causar danos ao Contratante ou a terceiros.

b) multa: b.1) multa moratória, nos termos do art. 86 da Lei nº 8.666/93, decorrente de atraso injustificado no cumprimento dos prazos estipulados, arbitrada em 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia sobre o valor do(s) item(ns) em mora, limitada a 10%;

b.2) multa compensatória, nos termos do inc. II do art. 87 da Lei nº 8.666/93:

b.2.1) por inexecução total: arbitrada em 10% (dez por cento) do valor total do contrato e aplicada na ocorrência das hipóteses enumeradas nos inc. I a XI e XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666/93, das quais resulte inexecução do contrato com prejuízo para a Administração;

b.2.2) por inexecução parcial: arbitrada em 10% (dez por cento) do valor do item em atraso, e aplicada na ocorrência das hipóteses enumeradas nos inc. I a XI e XVIII art. 78 da Lei nº 8.666/93 das quais resulte execução parcial do contrato com prejuízo para a Administração;

b.3) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia sobre o valor total do contrato, limitada a 10%, pelo descumprimento das demais obrigações e condições determinadas no presente contrato não especificadas nas alíneas “b.1” e “b.2”, não eximindo a Contratada de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

outras sanções cabíveis;

b.4) multa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal, a ser aplicada a cada ocorrência de violação da obrigação da manutenção da regularidade fiscal e trabalhista, durante toda a execução do contrato;

c) impedimento de licitar ou contratar com a União, pelo prazo de 05 (cinco) anos, sem prejuízo nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02, que será aplicada nas seguintes hipóteses: não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, ex vi do inc. IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93, será imputada nas hipóteses previstas no inciso anterior, desde que a razoabilidade e proporcionalidade assim a recomendem;

e) as sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” poderão ser aplicadas com a da alínea “b”.

§ 3º – A multa moratória não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas nesta cláusula e na Lei nº 8.666/93.

§ 4º – O prazo para apresentação de defesa prévia contra as penalidades previstas nesta cláusula será de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DA RESCISÃO

A inexecução total e a parcial do contrato fulcradas nos inc. I a XVIII do art.78 ensejam a sua rescisão, que pode ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração, ou amigável, conforme os inc. I e II do art. 79, com as consequências contratuais e as previstas no art. 80, todos da Lei nº 8.666/93.

§ 1º – A rescisão poderá, ainda, ocorrer por conveniência da Administração, mediante notificação escrita, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º – O descumprimento reiterado da obrigação da apresentação das certidões elencadas na alínea “h” da cláusula onze e a manutenção em situação irregular perante as obrigações fiscais e trabalhistas poderão dar ensejo à rescisão contratual, respeitada a ampla defesa, em face de configurada a inexecução do contrato e a ofensa à regra trazida no art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA DEZESSETE – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA

I – O presente contrato fundamenta-se:

- na Lei nº 10.520/02;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

- na Lei nº 8.666/93 e alterações, subsidiariamente;
- no Decreto nº 3.555/00;
- no Decreto nº 10.024/19;
- no Decreto nº 7.892/13;
- nos preceitos de Direito Público e, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, nos termos do caput do art. 54 da Lei nº 8.666/93.

II – E vincula-se aos termos:

- do edital do processo PRE 10601/2019 do TRT da 12ª Região, nos termos do inciso XI do art. 55 da Lei nº 8.666/93;
- da proposta da Contratada, nos termos do § 1º do art. 54 da Lei nº 8.666/93;
- da ata de registro de preços;
- do Código de Ética do Contratante.

CLÁUSULA DEZOITO – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O disposto neste contrato somente poderá ser alterado pelas partes por meio de termos aditivos, asseguradas as prerrogativas conferidas à Administração, enumeradas no caput do art. 58 da Lei nº 8.666/93 e na cláusula sexta, mediante a apresentação das devidas justificativas e autorização prévia da autoridade competente, assegurados os direitos da Contratada de que tratam os §§ 1º e 2º do art. 58 da mesma Lei.

Parágrafo único – Nos termos do que dispõe o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, a Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DEZENOVE – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Além das disposições trazidas no presente contrato, aplicam-se, ainda, o seguinte:

a) a prestação de serviços, objeto do presente contrato, não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta;

b) nada no presente contrato poderá ser interpretado como a criar quaisquer vínculos trabalhistas entre empregados da Contratada e o Contratante. A Contratada assume toda a responsabilidade por todos os encargos trabalhistas decorrentes da prestação de serviços por seus empregados;

c) a tolerância de uma parte para com a outra quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste contrato não implicará novação ou renúncia de direito. A parte tolerante poderá exigir da outra o fiel e cabal cumprimento deste contrato a qualquer tempo;

d) as obrigações contidas nas cláusulas sétima e oitava não são de natureza exaustiva, podendo constar no presente termo obrigações referentes as partes ou a cada parte, que não estejam incluídas no rol de obrigações acima citadas;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

e) os termos e disposições constantes deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, expressos ou implícitos referentes às condições nele estabelecidas;

f) é vedado à Contratada caucionar ou utilizar o presente contrato para qualquer operação financeira;

g) a Contratada se compromete a guardar sigilo absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução dos serviços objeto deste contrato;

h) dos atos da Administração decorrentes da aplicação da Lei nº 8.666/93 cabem recurso, representação e pedido de reconsideração, nos termos do art. 109;

i) a intimação dos atos relativos à rescisão do contrato a que se refere o inc. I do art. 79 da Lei nº 8.666/93, à suspensão temporária e à declaração de inidoneidade será feita mediante publicação na imprensa oficial;

j) os casos omissos serão dirimidos pela Administração, que poderá disponibilizar em meio eletrônico informações adicionais e expedir normas complementares, em especial sobre as sistemáticas de fiscalização contratual e repactuação.

CLÁUSULA VINTE – DA PUBLICAÇÃO

O Contratante é responsável pela publicação do extrato do presente contrato no Diário Oficial da União, nos termos e prazos previstos no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA VINTE E UM – DO FORO

As questões decorrentes da execução deste contrato, que não puderem ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Maceió, Seção Judiciária do Estado de Alagoas, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, firmou-se o presente termo de contrato, o qual, depois de lido, é assinado eletrônica/digitalmente pelos representantes das partes, considerando-se efetivamente formalizado a partir da data da última assinatura.

Maceió, 4 de setembro de 2020.

ANNE HELENA FISCHER Assinado de forma digital por ANNE
HELENA FISCHER INOJOSA:308190301
INOJOSA:308190301 Dados: 2020.09.08 09:09:31 -03'00'

ANNE HELENA FISCHER INOJOSA
Desembargadora Presidente do TRT 19ª Região
CONTRATANTE

ASSINADO DIGITALMENTE

Validade jurídica assegurada
conforme MP 2.200-2/2001,
que instituiu a ICP-Brasil

DIEGO BRITES **DIEGO BRITES RAMOS**
RAMOS:00443637962
004.436.379-62 Diretor Geral da Teltec Solutions Ltda
CONTRATADA

Emitido por: AC SERASA RFB
v5

Data: 04/09/2020



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

ANEXO I

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
CONTRATO/PROAD Nº:			
UNIDADE:			
EMPRESA CONTRATADA:			
PERÍODO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO:			
FISCAL DO CONTRATO:			
Item	SIM	NÃO	Não se aplica
Acompanhamento da execução contratual:			
1. Os serviços foram realizados em conformidade com as obrigações previstas no contrato?			
2. O(s) empregado(s) da contratada estava(m) devidamente uniformizado(s) e identificado(s)?			
3. A contratada cumpriu os prazos de coleta/entrega/prestação dos serviços definidos no contrato?			
4. A contratada entregou os materiais devidamente acondicionados e embalados a fim de protegê-los e manter sua integridade?			
5. A contratada cuidou da disciplina e da apresentação pessoal de seus empregados?			
6. O(s) empregado(s) da contratada estava(m) utilizando os equipamentos de proteção individual (EPIs) exigidos em contrato?			
7. A contratada manteve a continuidade na prestação dos serviços, cumprindo com as especificações do contrato e legislação acessória (concessionárias de serviço público)?			
8. A contratada apresentou Ordem de Serviço/Nota Fiscal referente à demanda apresentada, devidamente preenchida conforme o contrato?			
9. No caso de inobservância de algum dos itens acima bem como de outras ocorrências em descumprimento ao contrato, relatar abaixo:			
10. Atesto que os serviços foram prestados em estrita observância às determinações, forma e condições previstas no contrato. (Caso a empresa não esteja cumprindo suas obrigações, relatar as ocorrências no item 9)			

Em ____ / ____ / ____.

Fiscal do contrato
(informar nome/carimbo)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

ANEXO III

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO			
CONTRATO/PROAD Nº:			
UNIDADE:			
EMPRESA CONTRATADA:			
PERÍODO DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO:			
Item	SIM	NÃO	Não se aplica
1. A contratada atendeu e cumpriu as obrigações contratuais durante a sua vigência?			
2. Existe alguma pendência na prestação dos serviços, durante a vigência contratual? (Caso afirmativo relatar no item 6)			
3. Foi relatado ao gestor do contrato alguma pendência ou falta em que a contratada tenha incorrido durante a vigência do contrato? (Caso afirmativo relatar no item 6)			
4. Ocorreu alguma aplicação de penalidade à empresa contratada no período contratual? (Caso afirmativo relatar no item 6)			
5. Na avaliação de desempenho, caso previsto no contrato, a contratada atingiu os limites previstos? (Caso negativo relatar no item 6)			
6. Pendências contratuais:			
7. Outras observações:			
8. Atesto que não há pendências relativas à execução do objeto contratado. A empresa contratada prestou os serviços durante a vigência contratual em estrita observância às determinações, forma e condições previstas no contrato.			

Em ____ / ____ / ____.

Gestor do contrato
(informar nome/carimbo)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

ANEXO IV

TERMO FINAL DE CONFORMIDADE			
CONTRATO/PROAD Nº:			
UNIDADE:			
EMPRESA CONTRATADA:			
PERÍODO DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:			
RESPONSÁVEL:			
Item	SIM	NÃO	Não se aplica
1. Existe alguma pendência na validade das certidões negativas? (Caso afirmativo relatar no item 4)			
2. Existem pendências relativas à apresentação da documentação obrigatória da mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços? (Caso afirmativo relatar no item 4)			
3. Pendências de Certidões Negativas:			
4. Pendências relativas à documentação obrigatória da mão de obra envolvida:			
5. Atesto que não há pendências relativas à documentação das obrigações trabalhistas e demais obrigações referentes as condições de habilitação e qualificação exigidas, nos termos do inciso XIII, do art. 55, da Lei nº 8.666/93.			
6. Observações:			



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

ANEXO V

SUPORTE AOS SOFTWARES BASEADOS EM OPEN SOURCE QUE SUPORTAM A INFRAESTRUTURA DA JUSTIÇA DO TRABALHO

O pagamento dos serviços prestados será realizado com base em franquia de chamados mensal, estabelecendo compensação financeira por atendimentos que extrapolem o limite previsto no contrato.

As franquias de chamados, para cada Tribunal, estão determinadas de acordo com as severidades dos chamados, que são definidas na Tabela 3.

- Até 20 chamados mensais de severidade 1.
- Até 10 chamados mensais de severidade 2;
- Até 10 chamados mensais de severidade 3 (críticos).

A franquia de uma severidade de chamados não interfere no quantitativo das demais, permitindo a abertura de até 40 chamados técnicos mensais, respeitadas as suas severidades.

Cada Tribunal poderá manter até quatro chamados abertos simultaneamente, dos quais dois, no máximo, podem ser de severidade 3. Os chamados de maior criticidade terão prioridade de atendimento. Caso os chamados sejam de mesma criticidade, a ordem de atendimento ficará a critério do contratante ou seguirá a ordem cronológica de abertura.

Tabela A1 - Descrição da complexidade das tecnologias

Classificação da complexidade das tecnologias
1 - Baixa – Tecnologias já consolidadas, com grande oferta de bons profissionais para suportá-las e que não necessitam de personalização para seu correto funcionamento. Há pouca integração com outros ambientes.
2 - Média – Tecnologias em processo de consolidação e para as quais há bom número de profissionais capacitados no mercado. A integração com outros ambientes não é complexa ou há baixa dependência de integração com legados. São ferramentas que trazem poucas opções de personalização, com baixo impacto em sua performance.
3 - Alta – Tecnologia nova ou com quantidade restrita de profissionais no mercado. Tem forte integração com outros ambientes ou dependência de legados. São ferramentas que trazem muitas opções de personalização ou precisam ser instaladas com alterações na sua configuração para que funcionem adequadamente.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

A seguir, são descritos os grupos de softwares que fazem parte do contrato:

Tabela A2 - Grupos de software objetos da contratação

Grupos tecnológicos de software que dão suporte à infraestrutura do PJe	
Software	Complexidade
1 - Redes e servidores	
Distribuições Linux: CentOS, Oracle Linux, Red Hat Enterprise Linux (RHEL) e demais distribuições compatíveis com RHEL ("Red Hat-like")	1
Servidores web: Apache HTTPD, NGINX	1
Balanceadores de carga: NGINX, HAProxy, Apache	2
Software de gerência de configuração: Ansible	2
Serviços essenciais: NTP, NFS, AutoFS, VSFPD, TFTP, DNS, DHCP	2
Sistemas de cache distribuído: Memcached, Redis	3
Broker de mensageria: Jboss AMQ, Apache Artemis	1
Sistema de indexação distribuída: Apache Solr	3
2 - Virtualização do tipo contêiner	
Docker	2
3 - Sistema de orquestração de contêineres	
Kubernetes	3
4 - Infraestrutura Java EE	
Servidor de aplicações: JBoss WildFly e Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (EAP)	3
Servidor de aplicações: Tomcat	1
Infraestrutura de proxy reverso: Apache HTTPD com mod_jk, mod_proxy e mod_cluster, Squid e NGINX	2
Integração com SGBD PostgreSQL*	2
Mensageria com uso do componente Message Broker	2
5 - Ferramentas de inventário, monitoração e gerência	
Prometheus	2
Kibana e Graylog	2
Grafana	2
Elasticsearch	3
Fluentd	1
Zabbix	2
Elastic APM	2



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

* Não faz parte do objeto deste contrato o suporte a banco de dados. São incluídos apenas a adição e configuração de conectores ou as conexões das ferramentas ou tecnologias com o banco citado.

Observações:

- a) Caso novos grupos tecnológicos de *softwares* sejam incluídos na lista de programas suportados devido a projetos implementados pela equipe do contratante, o valor firmado será renegociado conforme regra definida no contrato;
- b) O uso de versão comunidade ou *enterprise* dos *softwares* elencados é uma prerrogativa do contratante;
- c) Caso o contratante utilize versões *enterprise* dos *softwares open source* elencados, deverá manter-se em conformidade com as políticas do fornecedor, mesmo que essa opção resulte em contratos específicos de subscrição ou de suporte junto ao fabricante;
- d) O contratante, a seu critério, poderá prover seu *login* e senha de acesso ao *site* de suporte para que a equipe técnica da contratada possa responder pelo Regional nas interações com o fabricante. Nesses casos, a contagem do tempo de atendimento estipulada em contrato deverá ser suspensa, quando o chamado depender de ação do fabricante, a fim de evitar prejuízo por atraso que não seja de responsabilidade da contratada;
- e) Os grupos tecnológicos de *softwares* referem-se a chamados de suporte e manutenção.

ATIVIDADES DE SUPORTE E MANUTENÇÃO PREVISTAS

Dos chamados

Por meio de chamado técnico, a contratada desempenhará as atividades relacionadas ao suporte dos *softwares* que apoiam a infraestrutura da Justiça do Trabalho, de acordo com os níveis mínimos de serviço, a classificação e as tarefas especificadas a seguir.

As distribuições e os produtos serão suportados com pacotes da comunidade. Caso haja subscrição ativa, serão utilizados repositórios oficiais do fabricante mediante consentimento do contratante em fornecer acesso (*login* e senha) à contratada, sem a necessidade de migração de distribuições e de produtos.

Chamado de suporte e manutenção corresponde a serviços de manutenção do ambiente e de atualização tecnológica. Consiste na execução de serviços necessários para manter os sistemas de Informação do Tribunal disponíveis pela web ou por telefone, mantendo ou aprimorando a sua performance no que se refere aos programas listados na Tabela A2. As tarefas relacionadas abaixo estão diretamente relacionadas aos Níveis Mínimos de Serviço, NMS, do contrato.

Atender a incidentes ou resolver dúvidas, conforme a opção escolhida dentro do Acordo de Nível de Serviço (ANS) contratado;

Corrigir problemas de configuração na arquitetura de infraestrutura *open source*, respeitando o rol de tecnologias previstas no contrato, por meio de acesso remoto ao ambiente computacional do sistema para análise e diagnóstico da situação, propondo e efetuando as devidas ações de correção;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Promover atualizações para novas versões majoritárias dos programas que incorporem novas funcionalidades, mesmo que retrocompatíveis com os dados, metadados e configurações já existentes;

Promover atualizações corretivas dos programas envolvidos nas versões minoritárias, liberadas pelas comunidades, pelos fabricantes correspondentes ou pelos repositórios de pacotes da distribuição Linux utilizados;

Aplicar *patches* para correções de *bugs* e erros de segurança mais recentes nos produtos previstos no contrato, na sua versão comunidade, remotamente ao ambiente computacional do PJe. Caso não seja concedido o acesso remoto ao ambiente do sistema, a contratada ficará desobrigada de aplicar o *patch* para correção do *bug*, porém deverá encaminhar as instruções necessárias para que o contratante realize esse procedimento;

Sempre que necessário, a contratada deverá abrir e gerenciar chamados técnicos junto aos fabricantes, testando e aplicando as soluções fornecidas, quando o contratante possuir suporte contratado do fornecedor. Para tanto, o contratante deverá fornecer todas as informações necessárias à contratada, inclusive concedendo autorização formal para que seja representada nas interações junto ao fabricante;

Implementar e validar trilhas de auditoria;

Auxiliar na análise e melhoria do ambiente suportado;

Planejar, implementar e executar testes periódicos;

Definir e implementar estratégias de backup para os nós e clusters;

Disponibilizar suporte na restauração de nós e clusters;

Criar serviços de monitoramento aos produtos para facilitar o *troubleshooting* e os trabalhos proativos;

Ao final de cada atendimento, chamando encerrado, os logs deverão ser inseridos/registrados no histórico do chamado.

Níveis Mínimos de Serviço

Para o regime 24x7

Os atendimentos deverão ser prestados durante vinte e quatro horas por dia, de segunda a domingo, incluindo feriados e finais de semana. O contrato será regido pelos níveis de serviço (NS) abaixo.

As especificações de serviço:

Tabela A3 - Descrição da severidade dos chamados

Severidade	Descrição
1 - Baixa	Trata-se de situações em que não há perda de funcionalidade para os serviços e/ou sistemas.
2 - Média	Há perda de funcionalidade de serviços e sistemas de produção, mas as operações são mantidas, ainda que de modo restrito.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

3 - Alta	Há serviços ou sistemas do ambiente de produção ² com paralisação total ou perda de dados. O sistema funciona, mas a operação fundamental para o negócio está comprometida, e a situação constitui-se em uma emergência. São exemplos típicos de chamados deste nível de criticidade: - Corrupção da base do sistema de arquivos; - Parada da função de assinatura dos documentos no PJe.
----------	---

Prazos de Atendimento

Deverão ser disponibilizados pela contratada dois canais, no mínimo, para a abertura dos chamados: telefone e portal (sistema acessado via internet). Os prazos de atendimento deverão ser contabilizados a partir do final da ligação telefônica ou da conclusão do registro no sistema.

Tabela A4 - Prazos de atendimento

S e v e r i d a d e	Prazo de atendimento						Tolerância mensal de descum- primentos	Desconto por descumpri- mento	
	TMIA	TMSO			TMSDC				
		Tec.de alta comple x.	Tec. de média comple x.	Tec. de baixa comple x.	Tec. de alta comple x.	Tec. de média comple x.			Tec. de baixa comple x.
1	2h	54h	51h	48h	108h	101h	94h	1*	5%
2	1h	36h	30h	24h	72h	60h	48h	1**	20%
3	30min	24h	16h	8h	48h	32h	16h	0	25%

* Apenas quando o chamado envolver ao menos uma tecnologia de média ou alta complexidade.

** Apenas quando o problema envolver ao menos uma tecnologia de alta complexidade.

Entende-se por:

TMIA - Tempo máximo para o início do atendimento;

TMSO - Tempo máximo requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;

TMSDC - Tempo máximo para a solução definitiva do chamado, situação em que a causa raiz do problema é eliminada.

Observação: em caso de a falha ou o problema depender de terceiros, a contagem de tempo do chamado estipulada em contrato deverá ser suspensa durante o tratamento relativo a outro



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

fornecedor ou contrato.

Para a contabilização dos tempos de atendimento no regime 24x7 deverão ser descontados os finais de semana, feriados e, nos dias úteis, o período entre 0h1min e 5h59min. Os percentuais dos descontos por descumprimento irão incidir na fatura mensal.

Tipos de permissões e direitos concedidos aos terceiros

Para atendimentos a requisições e a incidentes, os terceiros deverão possuir credenciais de acesso ao ambiente do contratante por meio de VPN, fornecidas pelo contratante, ou via software de compartilhamento de tela para acesso remoto. Caso seja necessário, a licença de uso do referido *software* deve ser provida pela contratada;

Não será admitido monitoramento manual, por meio de acesso direto ao ambiente e com a execução de comandos de forma não automática e não padronizada;

Deverá ser habilitada a auditoria aos usuários utilizados pela contratada, tanto nos acessos ao sistema operacional quanto nos ao ambiente de banco de dados;

Os acessos de terceiros ao ambiente do Regional devem sempre estar associados a uma abertura de chamado, com comunicação via WhatsApp ou *chat*, sendo proibidos acessos sem justificativa. Os acessos devem constar em relatório ao final de cada mês;

Os terceiros deverão possuir um ambiente para simulação das soluções em laboratório próprio, a fim de não prejudicar o ambiente da contratante. Em caso de falha na solução aplicada, causando indisponibilidade no ambiente de produção, a empresa terceira deverá apresentar contraprova, utilizando essa simulação para justificar a sua ação. Não serão aceitos testes em ambiente de produção;

Em caso de indisponibilidade do ambiente da contratante, decorrente de ação da contratada, esta será penalizada, a menos que o ambiente já esteja indisponível antes de sua intervenção.

Relatórios de atendimento

Ao final de cada chamado, a contratada disponibilizará – em sistema de gestão de chamados fornecido pela contratada à contratante, sem custo adicional aos serviços contratados – relatório detalhado do atendimento, descrevendo todos os passos realizados para a solução do problema, que contenha os *logs* dos comandos executados e de suas saídas, bem como o horário e a duração de cada atividade.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

ANEXO VI

FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Trata-se de contrato, com vigência de doze meses, para suporte a *softwares* com licenciamento *open source* utilizados na infraestrutura do PJe, incluindo tecnologias e ferramentas de infraestrutura ágil. Os níveis de serviço e as tecnologias estão definidos no Anexo V.

Nesse sentido, haverá um pagamento fixo mensal pelos serviços prestados, realizado com base em franquias de chamados mensais, estabelecendo também compensação financeira extra por atendimentos que extrapolem o limite previsto no pacote (conforme Tabela 1). Desse modo, não há impedimento à abertura de novas solicitações após ser excedida a quantidade estipulada para as franquias.

As franquias de chamados mensais estão determinadas de acordo com as severidades dos chamados, limitadas a até 20 chamados mensais de severidade 1, a até 10 chamados mensais de severidade 2 e a até 10 chamados mensais de severidade 3 (críticos). O Tribunal poderá manter até quatro chamados abertos simultaneamente, dos quais dois, no máximo, poderão ser de severidade 3.

A franquia de uma severidade de chamado não interferirá no quantitativo das demais. O pacote das franquias das três severidades permitirá, portanto, a abertura de até 40 chamados técnicos mensais com até 4 chamados concomitantes, desde que respeitadas as suas severidades.

Os chamados de maior criticidade terão prioridade de atendimento. Caso os chamados sejam de mesma criticidade, a ordem de atendimento ficará a critério do contratante ou seguirá a ordem cronológica de abertura.

O contrato de suporte será vinculado a tecnologias (e não a produtos), ou seja, o serviço continuará cumprindo o seu objetivo de manter o sistema disponível, mesmo que ocorram mudanças em produtos e fabricantes.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Tabela 1 - Índice que deve ser aplicado na proposta da franquia para determinar o valor dos chamados excedentes

Item	Percentual que deverá ser aplicado ao valor proposto no pregão para o pagamento mensal fixo do regime 24x7 , de forma a determinar os valores unitários dos chamados que extrapolem a franquia	Complexidade		
		1	2	3
2	Severidade			
	1	1,13%	1,79%	3,48%
	2	1,51%	2,30%	4,30%
	3 (crítica)	1,91%	2,89%	5,40%